0 AURREKARIAK

BiscayTIK Bizkaiko Foru Aldundiak sustatutako proiektua da, nazioarte mailan izaera berritzaile eta aitzindari nabarmena duena, helburutzat honako hauek dituelarik: komunikazio kanal berri baten bidez, Internet bidez, Administrazioa herritarrengana hurbilaraztea bien arteko elkarrekintza erraztuz; horrez gain, Bizkaiko Udaletako barne-kudeaketa eta herritarrekiko harremana hobetzeko tresna informatikoak homogeneizatzea; eta Bizkaia informazio teknologietan eta Udal Administrazioaren ezagupenean nazioarteko erreferentzia bilakatzea.

Helburu hau betetzeko, proiektuak hiru ardatz ditu,

- Herritarrentzako posta elektroniko zerbitzua.
- Udalerrientzat programa informatikoak eta herritar bideratzea duen web ataria.
- Nazioarteko erreferentziadun Teknologia Zentro bat sortzea.

1 XEDEA

Lehiaketa honen helburua BiscayTIK proiektuaren faktura elektronikoaren moduluan mantentze zuzentzaile, ebolutibo eta egokitzailea kontratatzea da.

2 ZEHAZTAPEN TEKNIKOAK

Esleipenduna gai izan beharko da erakunde kontratatzaileari aholkularitza tekniko integrala eskaintzeko, eta, berehala, kontratuaren eskura jarri beharko ditu BiscayTIKen faktura elektronikoen plataformaren mantentze zuzentzaile, ebolutibo eta moldagarri zerbitzuarekin lotutako alor guztietako aholkularitza teknikoan espezialistak.

Esleipendunak zerbitzua kalitatez, zehaztasunez eta eraginkortasunez eman beharko du, eta indarrean dauden eta, zuzenean edo zeharka, hori arautzen duten xedapen legalak, erregelamenduzko xedapenak, arauak eta espezifikazioak betez.

Pertsona arduradun bat izendatu beharko da, une oro ikuskatzeko, kontratuaren xede diren jarduerak ondo doazela.

Esleipendunak zerbitzua ematen duten langileen kontrola eta ikuskapena gauzatuko du, eta gaixotasun, opor edo hutsegite kasuetan kualifikatutako beste langile batekin ordeztuko du.

Zerbitzua hainbat kanaletatik eman ahal izango da: posta, telefonoa edo aurrez aurre.

Hala ere, lanak BiscayTIK Fundazioak eskatuta egingo dira, BiscayTIK Fundazioak bestelako kontratuak beste esleipendunekin egiteko aukera kaltetu gabe, baldintza-orriaren xede diren gaiei dagokienez.

2.1 Moduluen azalpena

BiscayTIK-en faktura elektronikoa ehun toki-erakunde baino gehiagotan ezarrita dago eta BiscayTIK proiektuari atxikitako erakundeei arreta ematen dien kudeaketa administratiboko plataforman sartuta dago.

2.1.1 Fakturaren Sarrera Puntu Orokorra (FSPO)

FSPO edo faktura sartzeko puntu orokorrari esker, faktura elektronikoen hornitzaileek Legeak zehaztutako formatuan igorri ditzakete fakturak. Bitartekari lanak egiten ditu faktura aurkezten duenaren eta erregistratzeko eskumena duen kontabilitateko bulegoaren artean, eta automatizatzeko mekanismoak ditu.

Jarraian zehaztu dira FSPOren funtzionalitateak:

- Faktura elektronikoaren hornitzaileak fakturak igorri ditzake Legeak zehaztutako formatuan. Sinadura behar duten jasotako fakturen formatu egituratua sinadura elektroniko aurreratuarekin sinatuta egon behar da, eta sinadura hori aitortutako ziurtagiri batean oinarrituta egongo da.

  FSPO egokitzea Legeak eskatutako faktura elektronikoen formatuetara.

- BiscayTIK proiektuko Sarreren eta Irteeren Erregistroko moduluak eta zerbitzuak ditu, baita Hirugarrenen atalekoak eta Udal Administrazio Kudeatzailearen kontabilitatekoak ere, dokumentuen kudeatzaileaz gain.

  - Faktura elektronikoen sarrera puntu orokorraren bidez aurkeztutako faktura elektroniko guztiek sarrera automatiko bat sortzen dute, faktura elektronikoen sarrera puntu orokor hori kudeatzen duen administrazio publikoaren erregistro elektroniko batean.

  - Erregistro horrek hornitzaileari hartu-agiri elektroniko bat ematen dio eta agiri horretan agertzen dira aurkeztu zen data eta ordua, erregistro-zenbakia eta erregistroaren kopia autentifikatua.

  - Faktura bakoitzaren informazio hau eman edo igorri behar da: fakturaren laburpena, erregistroaren eta aurkezpenaren data eta ordua, xede duen unitate organikoa, barneko kodea, gaia, etab. Itzuleran beste hauek ematen ditu: faktura elektronikoen sarrera puntu orokorrari lotutako erregistroan esleitutako erregistro-eserlekuaren zenbakia eta erregistroaren eta fakturaren egiaztagiriaren guid delakoa.

- Faktura elektronikoen sarrera puntu orokorrak aukera ematen die nahi duten hornitzaileei web zerbitzuen interfaze batera fakturak igortzea automatizatzeko; hala eginez gero, beraien kudeaketa ekonomikoko sistemetatik automatikoki igorri ahal izango dituzte zerbitzu haren bidez administrazioari aurkeztu nahi dizkioten fakturak. Interfaze horren bidez fakturak igortzeaz gain, fakturen egoera kontsultatu daiteke.

- Hornitzaileak fakturak aurkezteaz gain, beste ekintza hauek ere egin ditzake:

  - Fakturaren tramitazio-egoera kontsultatu.

  - Aurkeztutako faktura bat ezeztatzeko eskatu, ezarritako baldintzak betez.

  - Sarrera puntuko organo kudeatzaileak, unitate izapidetzaileak eta kontabilitateko bulegoak kontsultatu.

  - Faktura ikusteko eta baliozkotzeko funtzionalitateak erabili, faktura bat Legeak ezarritako formatuetan ikusi ahal izateko eta fakturako eremuak eta sinadura zuzenak badira, baliozkotu.

FSPOren konfigurazioari eta pertsonalizazioari esker, erakunde bakoitzaren estilo eta diseinu gidak jarraitzen dira.

2.1.2 Fakturen bidalketa masiborako web zerbitzua

Fakturen sarrera puntu orokorrean WS interfaze baten bidez ere bidali daitezke fakturak, hornitzaileek errazago igorri ahal izateko, puntu bat berean zentralizatzen baitira fakturak hartzen dituzten tokiko zenbait erakunde, kasu honetan, BiscayTIK-ekin hitzarmenen bat egin dezakete Bizkaiko tokiko erakunde guztiak.

Sistemak honakoak eskaintzen dizkie hornitzaileei:

- Fakturak aurkezteko web atari bat.
- Web zerbitzuen interfaze bat, beraien kudeaketa ekonomikoko sistemetatik fakturak automatikoki bidali ahal izateko.

WS bidez eskura dauden funtzionalitateak eta garatutako metodoen mantentzea:

- FakturaBidali metodoa: hornitzaileek faktura igor diezaiekete sarrera puntuko erakunde argitaratzaile nagusiari eta horrekin zerikusia duten erakundeei, baita balizko atxikitako fitxategiak ere. Gehienez ere 4 MBko faktura edo eranskina igor daiteke. Faktura eta atxikitakoak gehienez ere 8 MB izan daitezke.
- FakturaKontsultatu metodoa: aurrez sarrera puntura igorritako faktura bat kontsultatu dezakete hornitzaileek, igorritakoa sinatu zuena (IFZ/IFK...) eta kontsulta egin behar duena bat bera bada.
- FakturaZerrendaKontsultatu metodoa: hainbat fakturaren datuak kontsultatu ditzakete hornitzaileek, gehienez ere 500. Eskaria sinatu duenak igorritako fakturak kontsultatu daitezke.
- FakturaEzeztatu metodoa: aurrez igorritako faktura bat ezeztatzea eska dezakete hornitzaileek, ezeztatzeko ezarritako baldintzak betetzen badira.
- EgoerakKontsultatu metodoa: faktura batek izan ditzakeen egoeren zerrenda kontsultatu dezakete hornitzaileek eta egoera bakoitzaren azalpena ikusi.
- AdministrazioakKontsultatu metodoa: sarrera puntuarekin bat egindako administrazioak kontsultatu ditzakete hornitzaileek.
- UnitateakKontsultatu metodoa: sarrera puntuko organo kudeatzaileak, unitate izapidetzaileak eta kontabilitateko bulegoak kontsultatu ditzakete hornitzaileek. Puntuan dauden DIR3 zerrenden zerrenda bat itzultzen du.
- UnitateakAdministraziokaKontsultatu metodoa: sarrera puntuko organo kudeatzaileak, unitate izapidetzaileak eta kontabilitateko bulegoak administrazioaren arabera kontsultatu ditzakete hornitzaileek.

Metodo bakoitzean erroreen kudeaketa egin beharko da. Errore akatsek kode bat eta azalpen bat dituzte, eta hornitzaileari itzuliko zaizkio aurreko metodoak egitean erroreren bat egonez gero.

Administratzaile profilaren beste funtzionalitate batzuk:

- Aurrez adierazitako WSen mantentzea, aldaketak, baliozkotzeak, etab.
- Erroreen kudeaketa: metodo bakoitzean erroreen kudeaketa egin beharko da. Erroreen mezuek kode bat eta azalpen bat dituzte, eta hornitzaileari itzuliko zaizkio aurreko metodoak egitean erroreren bat egonez gero.

2.1.3 Baliozkotzeak fakturen bidalketan

Jarraian, FSPOtik nahiz WStik fakturak bidaltzen direnean Efaktura aplikaziotik egiten diren funtzionalitateak daude:

- Erakundea faktura igortzeko gaituta dagoen egiaztatu.
- Fakturaren kontabilitateko baliozkotzea.
- Jasotako eranskinak baliozkotu: agiri mota, neurria...
- Hirugarrenak baliozkotu UAKekin.
- Erakunde xedearen DIR3 eta IFZ baliozkotu.
- Sinadura baliozkotu SHFrekin eta sinadura baieztatu SHFrekin.
- Datu-basean erregistratu faktura eta agiriak gorde DMSan.
- UBL eta CII formatua bada, .xml ere gordetzen da Facturae formatura aldatuta.
- Erregistroa sortu UAKen eta erregistroaren egiaztagiria gorde datu-basean.
- Erabiltzailearen postara mezu elektroniko bat igortzen da erregistroaren egiaztagiriarekin.
- Fakturaren laburpenaren pdf-a sortu.
- Sortutako agiriak UAKen atxikitzen dira.
- Pdf hedatua sortu, fakturaren informazio guztiarekin.

Fakturak igorri ondoren, fakturen egoeren aldaketetan:

- Erabiltzailearen postara mezu elektroniko bat bidaltzen da fakturaren egoerako aldaketa adieraziz.

2.1.4 EFAKTURA

Efaktura faktura elektronikoaren aplikazioa da tokiko erakundeek jasotako fakturen barne kudeaketa egiteko; aplikazio honetan fakturak kontsultatu eta eguneratu daitezke, baita fakturarekin zerikusia duten agiriak deskargatu ere eta igorleak aurkeztutako gainerako eranskinak ere bai.

Intraneten funtzionalitateak, tokiko erakundeetako erabiltzaileentzat:

- Fakturak ikusi, erabiltzaile horren erakundearen arabera iragazita.
- Fakturak bilatu hainbat iragazi erabiliz: fakturaren seriea, igorlearen izena/sozietate-izena, faktura-zenbakia, erregistro-zenbakia, erregistroaren data, fakturaren egoera, zenbatekoa, igorri zeneko data, fakturaren pdf-a deskargatu izana, etab.
- PDF eta XML formatuetan deskargatu daitezke fakturak.
- Aukera guztietan konprimitutako artxibo bat (.zip) deskargatuko da aukeratutako fakturekin. Deskargatzeko aukera hauek daude:

- Hautatutakoak deskargatu edo denak (PDF): Taulako iragazitako faktura denak deskargatu .pdf formatuan.
- Hautatutakoak deskargatu edo denak (XML): Taulako iragazitako faktura denak deskargatu .xml formatuan.

- Egindako kontsulta esportatu Excel eta CSV formatuko fitxategiei erabiltzaileak ezarritako iragaziarekin eta fakturen zerrendan alorrak bisualizatuta.
- Fakturaren laburpena kontsultatu, datu hauek ere kontuan izanda: fakturaren seriea, igorlearen izena/sozietate-izena, faktura-zenbakia, erregistro-zenbakia, erregistroaren data, fakturaren egoera, zenbatekoa, igorri zeneko data, fakturaren pdf-a deskargatu izana, etab.
- Faktura eta hari lotutako agiriak deskargatu.
  - XML faktura: erabiltzaileak igorritako faktura elektronikoa Facturae (3.2, 3.2.1 o 3.2.2), UBL 2.1 edo CII 16B formatuan. Agiriak izan ditzakeen luzapenak .xml edo .xsig dira.
  - PDF faktura: "XML faktura" oinarri hartuta .pdf formatuan sortutako agiria. Erregistro-zenbakia eta erregistroaren data kontsultatu daitezke, baita fakturako ezinbesteko alorrak ere.
  - Faktura hedatua: "XML faktura" oinarri hartuta .htm formatuan sortutako agiria. Fakturan dituen alor guztiak azaltzen dira.
  - Erregistroaren egiaztagiria: UAKek sortutako agiria, faktura igortzean erregistroa sortzen denean.
  - Facturae XML faktura: faktura elektronikoa, "XML faktura" oinarri hartu eta Facturae 3.2.2. formatuan sortua .xml luzapenarekin. Igorritako faktura UBL 2.1 edo CII 16B bada sortuko da.
- Igorleak faktura igorri duenean atxikitako eranskinak deskargatu.
- Fakturarekin zerikusia duten agiriak atxiki, ikusi edo kendu.
- Faktura kudeatu: Hautatutako faktura emaitzen taulatik kontsultatu ondoren, zehaztasunak ikusi ahal izango dira eta honakoak egin ere bai:
  - Fakturaren egoera aldatu, zergatia adieraziz.
  - Eskuz sartu kontabilitate erregistro-zenbakia (FKE).
  - Igorleak eskatutako ezeztapena onartu edo atzera bota arrazoia adieraziz.
- Egoeren historiala kontsultatu: Fakturak izandako egoeren historiala kontsultatu dezake erabiltzaileak.
- Fakturen kontabilitate-erregistroaren sistemen auditoretza: Auditoretza atalaren irismena IGAEk iradokitako datuekin taula ilustratiboak lortzera bideratuta dago. Taula horiek Excelera esportatzeko aukera ematen dute, eta horien informazioa adierazleak egiteko eta erakundeko Fakturen Kontabilitate Erregistroaren tramitazioan eta kudeaketan arazoak detektatzeko erabil daiteke:
  - Kontsultak:
    - Atxikitako fakturak
    - RCFn erregistratutako fakturak
    - Atxikitako ezeztapen eskaerak

        - Ezeztapen eskaerak
        - Fakturen egoeren historia
    - Txosten estatistikoak:
        - Fakturak RCFn inskribatzeko batez besteko denborak
        - Ezeztapenen kudeaketa
        - Ordaintzeko betebeharra kontabilizatuta eta ordaindutako fakturak
        - Izena emateko denbora handieneko fakturak
        - Inskribatzeko batez besteko denbora gehien duten unitate tramitatzaileak
        - Fakturen barne-egoeren bilakaera
        - Fakturen barne egoeren bilakaera sekuentzia posibleak

Profil administratzaileek funtzionalitate hauek egin ditzakete aplikatiboaren euskarria eta mantentzea kontuan izanda:

- Erakundeen alta, baja eta eraldaketa.
- DIR3-ren konfigurazioa (bulego kudeatzailearen izena, unitate izapidetzailearen izena, kontabilitate-bulegoaren izena).
- FSPO duten erakunde berriak sortu.
- Datu-baseen taulak eguneratu eta mantendu:
    - Fakturaren erregistroak
    - Emandako agiriak
    - Historikoa: fakturaren egoerako aldaketen historiala
    - Ikuskaritza: erabiltzaileek sarbide guztietatik Efaktura aplikaziora egiten dituzten ekintzak: SARCF, WS, internet eta intranetetik.
- Hirugarren baliozkotzea gaitu eta desgaitu: fakturako hirugarrena baliozkotu Udal Administrazio Kudeatzailearekin (UAK).
- FSPO gaitu eta desgaitu konfiguratutako erakunde bakoitzarentzat, fakturak sartu ahal izateko edo ez sartzeko.
- Erregistratutako fakturen estatistikak kontsultatu.
- Eskura dauden erakunde guztiak ikusi FSPOrekin.

2.1.5 Fakturaren kontabilitateko erregistroaren sistema automatizatuak (SARCF)

Kontabilitate moduluarekin integratzeko interfazea, fakturak automatikoki kargatu ahal izateko.

Hauek egin daitezke:

- Fakturak deskargatu.
- Fakturen egoera aldatu.

- Ezeztatzeko eskariak kudeatu.
- Erregistratutako egoeran dauden fakturak kontsultatu.
- Ezeztatzeko eskaria jaso den fakturak kontsultatu.
- Beste datu batzuk kontsultatu:
    - Faktura batek izan ditzakeen egoerak.
    - Sisteman dauden Organo kudeatzaileak, Kontabilitateko bulegoak eta Unitate izapidetzaileak

Zerbitzu honek ez du baimenik behar, beraz, egindako eskariak ziurtagiri bidez sinatu beharrik ez dago.

2.2 Ingunure teknologikoa

Jarraian inguru teknologikoari buruzko azalpenak daude:

- Arkitektura
    - JBoss EAP 7.2 Linuxen. OpenJDK 1.8. batekin exekutatzen da.
    - IIS-k balantzeko eta SSL-ren kudeaketa zerbitzuak egiten ditu.
- Zerbitzaria
    - Windows 2008 Enterprise SP2 zerbitzarien klusterra.
- Datu-basea
    - Microsoft SQL Server 2008 V 10.0.6241.0 Enterprise 64bits
- Programazio-lengoaia
    - Java JDK1.8
    - JSP's + JQuery
    - Struts2
    - Apache Tiles
    - EhCache
    - Hibernate
    - Spring
- Segurtasuna
    - Erabiltzailea baliozkotu direktorio aktiboaren bidez.
- Integrazioak
    - IZENPEren ZAIN Plataformarekin integrazioa SHF zerbitzuaren bidez.
    - Direktorio aktibo zerbitzuarekin integrazioa, Intraneteko erabiltzailearen eta pasahitzaren bidez.
    - Udal Administrazio Kudeatzailearekin integrazioa.
    - DMS integratu, igorritako fakturen agiriak biltegiratzeko.
    - Biscaytik posta-zerbitzaria jakinarazpenak bidaltzeko erabiltzea

2.3 Eskatutako gutxieneko zehaztapen teknikoak

Hornitzaileak zerbitzuari esleitutako taldeak funtzio hauek izango ditu:

- Funtzionalitate berriak eta haiei lotutako gorabeherak kudeatzea, BiscayTIK Fundazioan ezarrita dagoen ADITUZ izeneko tresnaren bidez.
- Eginiko estimazioak BiscayTIK Fundazioari jakinaraztea, onar edo berrikus ditzan.
- Eskaera bakoitza ezartzeko erabilitako esfortzuaren xehetasuna BiscayTIK Fundazioari jakinaraztea, aurreikusitako estimazioarekin alderatuta.
- Zerbitzuaren etengabeko kontrola ahalbidetzen duten zehaztutako egoera-txostenak BiscayTIK Fundazioari jakinaraztea, esfortzu erabilia, esfortzu metatua, egiteko dagoen esfortzua, eta abar jasota dauzkatela.
- Zuzeneko harremana BiscayTIK Fundazioarekin, aurrera eraman beharreko eginkizunak kudeatzeko.
- Bilera-aktak egitea.
- Diseinu funtzionalakoa
- Diseinu teknikoa.
- Datuen eguneratzeak.
- Funtzionalitate berrien garapena.
- Proiektuaren barneko edozein modulu konfiguratzea eta parametrizatzea
- Erroreak zuzentzea, baldin badaude.
- Entitate/erlazio eredua eguneratzea.
- Probak egin, eta eginiko proben dokumentazioa:
    - Proba unitarioak
    - Integrazio-probak
    - Onarpen-probak:
- Erabiltzaile-eskuliburuak eguneratzea.
- Erabiltzaile-baimenak sortu eta kudeatzea.
- Datu-migrazioak, prozesuaren definizio teknikoa, prozesu hori sortzea, eta abiaraztea.
- Abiarazte-paketeak eta loturiko dokumentazioa sortzea.
- Beste modulu edo sistema batzuekiko integrazio-eskuliburuak sortzea.
- Zalantza teknikoak argitzea.
- Entregatutako funtzionalitateen kalitatea bermatzea.
- Moduluak udal berrietan abiarazteko laguntza:
    - Modulua abiarazteko orduan eta bere ohiko funtzionamenduan beharrezkoak diren parametrizazioak.
        - Proiektuko moduluekin lotutako datuak sartu.
    - Parametrizazioa behar bezala egin denaren segurtasuna eta erantzukizuna.
- Lehiaketa honi dagokion xedea dela eta, erabiltzaileei erabiliko diren aplikazioen inguruko prestakuntza ematea
- Aplikazioak mantentzearekin erlazionatutako beste batzuk.

Esleipendunak Fundación Biscaytik Fundazioaren inguruneen artean egindako garapenak bateratzeko, inportatzeko eta sustatzeko beharrezkoak diren baliabideak eskainiko ditu.

J2EE teknologiarekin egiten diren web garapenak web moldagarriaren deseinu ereduaren arabera diseinatu beharko dira (Responsive web design), horien erabilera errazteko, eta modu egokian erakutsi beharko da gutxienez nabigatzaile hauetan:

- Internet Explorer v6 eta hortik gorakoak.
- Firefox
- Chrome
- Edge

Horrez gainera, aukera ematen duten pantailetan ikusi ahalko da soluzioa (AA-WAI), eta, gainerako kasuetan, zergatik ez den betetzen azaldu behar da.

Zerbitzu guztiak bi hizkuntzatan egin behar dira (euskara/gaztelania).

2.4 Zerbitzuaren ekintzak

2.4.1 Oinarriko mantentze-lanak

a) Kontsulten arreta zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa:

BiscayTIK Fundazioko teknikarien eta CAUko pertsonalaren kontsultei eta gorabehera teknikoei emandako laguntzaren eta arretaren jarduera-multzo gisa definiturik, zerbitzuaren xede diren aplikazioei dagokienez, betiere.

EAZk jasotako kontsultak zein gertaerak, eta arazoen irekitzea kudeatu eta konpontzeko, egokia bada, Lantikek erabiltzen duen gorabeheren kudeaketa aplikazioa erabiliko da.

b) Konponketetarako mantentze-lanak (akatsak softwarean)

Talde honetan sartzen dira ekoizten ari diren aplikazioen jarraitutasuna bermatzeko jarduerak. Erabiltzaileek aplikazioak erabiltzean izaten dituzten akatsak konpontzeko egin beharreko aldaketak dira.

Planifikatu gabeko mantentzea da eta ekoizpen-prozesuetan konpontzen ditu arazoak. Enpresa esleipendunaren gain izaten dira arazoak, Fundación BiscayTIK Fundazioentzat Lantikentzat gasturik gabe.

Kudeaketarako, Fundación BiscayTIK Fundazioek gorabeherak kudeatzeko erabiltzen duen aplikazioa erabiliko da.

c) Mantentze lan prebentiboa

Garatutako zerbitzuak hobetzeko ekimenak. Zuzentzeko mantentze lanak minimizatzea eta kalitatea hobetzea da helburua.

2.4.2 Mantentze-lan ebolutiboa/moldatzailea eta garapen berria

a) Mantentze-lan ebolutiboa:

Erabiltzailearen beharren hedadura edo aldaketa estaltzeko beharrezkoak diren eransketak, aldaketak eta ezabapenak dira.

b) Mantentze-lan moldatzailea

Teknologia eremuetan gertatutako aldaketen ondorioz egiten diren aldakuntzak dira.

c) Garapen berria:

Sortu berri diren proiektuetan sartu diren garapen-lanak dira.

Kasu guztietan, eskaera bat erregistratu eta onartu beharko da, eta hura BiscayTIK Fundazioaren ADITUZ deritzon eskaera-kudeaketarako aplikazioarekin izapidetuko da.

2.5 Zerbitzu mailak

2.5.1 Zerbitzu adierazleak

Adierazleak definitu dira kanporatuko den zerbitzuaren elementu bakoitzerako.

- Kontsulten arretarako zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa.
- Mantentze zuzentzaileko (arazoak) zerbitzua.
- Mantentze ebolutibo/moldatzaileko eta garapen berriko zerbitzua.

Adierazle bakoitzerako hainbat eremu zehazten da:

- Kasuaren katalogazioa / Mantentze mota: Adierazleak identifikatzen duen atributua
- Xede-denborak: Adierazlea betetzeko denbora-muga, honela ulertuta:
    - Ebazpen denbora.- Kontsulta edo euskarri tekniko bat eskatzen denetik kasuari amaiera ematen dion behin betiko erantzuna eman arte igarotako denbora.
    - Lehen erantzunaren denbora.- Eskaeraren altatik hura onartu arte igarotzen den denbora.

      Eskaera baten lehen erantzunaren denboraren helburua hau da:
        - Eskaera jaso dela berrestea.
        - Aurretiazko azterketa egitea.
        - Lehenengo balorazioa eta plangintza jakinaraztea, ebazpen-datarekin.
    - Plangintzarekiko desbideratzea.- Aurreikusitako entrega-datatik entrega gauzatu arte (entrega-data erreala) igarotako denbora.
- Aldizkakotasuna: Adierazlearen kalkuluaren maiztasuna.
- Helburua: Adierazleak lortu behar duen balioa. Balio objektiboa kalkulatzeko ezarritako epean alta egin duten eskaera guztiak erabiliko dira.

Katalogazio-atributu garrantzitsuetako bat gorabehera eta arazo horien premia edo kritikotasuna (lehentasuna) da. Eskatzen diren ebazpen-denboretan eta lotutako zerbitzu mailaren adierazleetan dauka eragina.

Haren balioak hauek dira, eta hala jasotzen dira BiscayTIK Fundazioaren gorabeherak kudeatzeko tresnan (ADITUZ):

- Blokeatzailea: erabiltzailearen lana blokeatzen duten gorabeherak, Udalen eta tokiko erakundeen negozioan edo irudian inpaktu larria eraginda. Berehala eta etengabe esku hartu behar da, behin betiko konpondu arte, eta unean bertan konpondu beharrekoa da.

- Kritikoa: gertatzen diren unean erabiltzailearen lana blokeatzen ez duten arren, laster konpondu beharrekoak diren gorabeherak, geroagoko lan-korrontean geldialdia eragin baitezakete, Udalen eta tokiko erakundeen irudian inpaktua eragiten duten gorabeherak izateaz gain.
- Garrantzitsua: gertatzen diren unean erabiltzailearen lana blokeatzen ez duten arren eta Udalen eta tokiko erakundeen negozioan edo irudian inpakturik eragiten ez duten arren, zerbitzuaren xede den aplikazioaren –edo harekin lotura duten beste batzuen– atal bat edo gehiago modu normalean exekutatzea eragozten duten gorabeherak.
- Normala: Udalen eta tokiko erakundeen negozioan edo irudian inpakturik eragiten ez duten eta aplikazioaren funtzionamendu normala eragozten ez duten gorabeherak

BiscayTIK Fundazioak gorabeheren lehentasuna aldatu ahalko du, haiek berrikusi ondoren.

Proposatzen diren zerbitzu-mailak ondorengo tauletan zehazten dira (hobetu ahalko dira, eta enpresak zerbitzuan bere gain hartzen duen konpromisoa adieraziko du, betetze-mailari dagokionez (%); halaber, zigorrak eragingo dituzte):

Kontsulten arreta zerbitzua eta aplikazioen laguntza teknikoa

KASUAREN KATALOGAZIOA	EBAZPEN DENBORA (GEHIENEZKOA)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Garrantzizkoa	4 ordu	HILERO	>=%95
Arrunta	16 ordu	HILERO	>=%95

Konponketetarako mantentze-lanak (akatsak softwarean)

KASUAREN KATALOGAZIOA	LEHENIK ERANTZUTEKO DENBORA (gehienez)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Blokeatzailea	2 ordu	HILERO	>=%95
Larria	4 ordu	HILERO	>=%95
Garrantzizkoa	8 ordu	HILERO	>=%95
Arrunta	16 ordu	HILERO	>=%95

Mantentze-lan ebolutiboa/moldatzailea eta garapen berria

KASUAREN KATALOGAZIOA	LEHENIK ERANTZUTEKO DENBORA (gehienez)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Larria	4 ordu	HILERO	>=%95
Garrantzizkoa	16 ordu	HILERO	>=%90
Arrunta	24 ordu	HILERO	>=%90

MANTENTZE MOTA	DESBIDERATZEA	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Ebolutiboa/ Moldatzailea	Gehienez %15	HILERO	>=%90
Garapen Berria	Gehienez %15	HIRU HILEAN BEHIN	>=%90

Adierazle hauek lortzeko, gutxienez 25 kasu behar dira; bestela, behar diren hilabeteetan metatuko dira, harik eta gutxienekoa lortu arte. Azken emaitza kontabilizatutako aldi osoari aplikatuko zaio.

Orduak zerbitzugintzarako ezarritako orduetan soilik kontabilizatuko dira.

ENTREGAKO ERROREAREN GEHIENEZKO EHUNEKOA (%)	ALDIZKAKOTASUNA	HELBURUA
Gehienez 15%	HILERO	>=%95

2.6 Zerbitzuaren faseak

Zerbitzu honen faseak hauek izango dira gutxienez:

1. FASEA: DIAGNOSTIKOA

Fase honetan Fundación BiscayTIK Fundazioek eta enpresa laguntzaileak batera aztertuko dituzte zerbitzuaren norainokoa, kudeaketa-egitura, zerbitzuaren eskakizunak eta beraren antolaketa.

Halaber, fase honetan egingo dira zerbitzuen berrikuspena eta prozeduren, jarraibide teknikoen eta jardunbide egokien bilduma, arriskuen azterketa eta definitutako adierazleen ulermena.

2. FASEA: TRANSFERENTZIA

Fase honetan ezagupenen transferentzia egituratua egingo da, berariazko bileren plana eginez eta eginkizunetarako prestakuntza emanez hala behar den kasuetan.

Lehen bi fase hauen burutze-epea **ezin izango da 24 egun baino gehiago luzatu** eta horietan dauden zerbitzuak ezin izango dira fakturatu, zerbitzua emango dela bermatuz. Eskaintzan derrigorrez adieraziko da proposatutako denboran eskualdatze hau egiteko ikuspuntua. *Ez zaio punturik emango hau justifikatzen ez duten eskaintzeei*.

Honelako koadro bat aurkeztu beharko da:

Kontzeptua	Proposamena	Justifikazioa
1 ETA 2. FASEEN IRAUNPENA	(egunetan)	

3. FASEA: USTIAPENA

Fase honen helburua kontratuko zerbitzuak egikaritu eta kudeatzea eta zerbitzuaren kalitatea bermatzea da. Horretarako, azaldutako jarduerak egingo dira, jarduera horiek neurtuko dira ezarritako metrikaren arabera, zerbitzuaren kalitatea kontrolatuko da eta hobetzeko jardueren proposamenak egingo dira. Fase honetan hasiko dira errendimendu osoz funtzionatzen, horretarako sortutako batzordeak, kalitate planaren araberako informazio emateak eta aplikazioen eboluzio reportingak horien arduradunak direnei

4. FASEA: ITZULPENA

Fase honetan Hornitzaileak Fundación BiscayTIK Fundazioaren eskura jarriko ditu lan dokumentuak, dokumentazio teknikoa eta behar den guztia eskuordetu den mantenua berriz hartzeko.

Horretarako, eta kontratua indarrean dagoen bitartean, Fundación BiscayTIK Fundazioak progresiboki, berraztertu eta onartuko duen Itzulera Plan bat egingo da.

Zerbitzuaren hasierako fasetarako (diagnostikoa eta transferentzia) 24 eguneko_gehienezko epea jarri denez, Fundación BiscayTIK Fundazioari edo hirugarren bati itzulera fase honetarako ere 24 eguneko epea ezarri da. Hori dela eta, beraz, esleipendunak eskualdatze denboraldi horretan aktiboki lagunduko du.

3 KONTROLA ETA JARRAIPENA

Atal honetan proposatu behar diren eginkizunen helburua aldi oro zerbitzuaren egoerari buruzko ikuspegia izatea da. Horrela, gerta litezkeen desbideratzeak zehazteko eta behar diren ekintza zuzentzaileak aplikatzeko aukera ematen du.

Helburu hori betetzeko oinarrizko tresnak jarraipena egiteko txostenak dira. Txosten horiek dagozkien bilera eta batzordeetan aztertuko dira.

Lizitatzaileak bere proposamen teknikoan, ahalik eta erarik xehatuenean, proposatzen duen jarraipeneko kontrol-eredua deskribatu beharko du, zerbitzua ematean aplikatzeko

Enpresa esleipendunak arduradun bakarra ezarriko du BiscayTIK Fundazioarekin; hark BiscayTIK Fundazioaren agindu orokorrak jasoko ditu, eta ardura horren bitartekaritzat jokatuko du. Hauek izango ditu bere gain:

- Zerbitzu-mailaren akordioaren (ZMA) azpian dauden garapeneko eta mantentze-lanetako zerbitzu guztien kontrola eta jarraipena, enpresa esleipendunaren ardurapean gauzatu beharreko zerbitzuei dagokienez.
- BiscayTIK Fundazioarekiko harremanak zentralizatzea eta koordinatzea.
- BiscayTIK Fundazioarekin antolatutako bileretako aktak egitea, eta, bertan, hartutako erabakien berri ematea. Hasiera batean, astean behin egingo dira bilerak, eta abian dauden zereginen jarraipena egitea izango da helburu nagusia, baita desbideraketak eta zereginon aurrerapeneko puntu kritikoak edo geldiarazleak antzematea ere.

Lantaldeko koordinatzaileak Fundación BiscayTIK Fundazioak eskatuz gero Fundación BiscayTIK Fundazioaren egoitzan egon behako du bi ordutan, asko jota.

Lanak bukatutakoan, Hornitzaileak egindakoa fakturatuko du onartutako balorazioan ezartzen denaren arabera. BiscayTIK Fundazioak aurkeztutako lanak aztertuko ditu aldez aurretik onartutakoarekin bat datozela egiaztatzeko eta, azkenik, bere oniritzia emango die.

Fundación BiscayTIK Fundazioak egindako lanen gaineko kalitate kontrola egitea beretzat gordetzen du. Horrela, gutxieneko baldintzak betetzen ez dituztenak gaitzetsi ahalko ditu, bere irizpide propioei jarraiki. Hori guztia Fundación BiscayTIK Fundazioak atzerapenen edo kontrataturiko zerbitzuen kalitate baxuaren ondotik jar ditzakeen penalizazioen kaltetan izan gabe egingo da. Halaber, kontratua ebazteko arrazoi justifikatua izan daiteke.

4 BALDINTZA BEREZIAK

Enpresa lizitatzaileek ezin izango dute hizkera sexistarik erabili, proposamenak prestatu eta aurkezteko orduan. Era berean, kontratua indarrean dagoen bitartean, enpresa esleipendunak ezin izango du hizkera sexistarik erabili, idatziz edo modu digitalean sortutako behin betiko edozein dokumentutan; era berean, datuak sexuaren arabera banandu beharko ditu, pertsonei buruz sortzen diren estatistika guztietan. Eta hori, Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legeko 2.3 artikuluak dioena betez, non errespetatu beharreko printzipio orokorrak adierazten baitira.

4.1 Lantalde eta betekizunak

Esleipendunak beharrezko giza baliabideak eta baliabide materialak jarri beharko ditu, egokitzen dizkioten zerbitzuak modu egokian egiteko.

Esleipendunak mugikortasun geografiko osoa izango du eta Fundación BiscayTIK Fundazioek eskatutako tokietan eman beharko du zerbitzua. Lantalde osoa edo zati bat lekualdatu behar badu, ez du kargu osagarririk kobratuko. Halaber, esleipendunak Fundación BiscayTIK Fundazioak beste enpresa edo erakundeekin adosten dituen bileretara joateko konpromisoa hartzen du.

Zerbitzua emateko, beharrezkotzat jotzen da gutxienez pertson 1 osatutako lantaldea eta pertsona gehigarri bat izatea, BiscayTIK Fundazioarekin koordinazio-lanak egiteko. Pertsona hori BiscayTIK Fundazioarekiko arduradun bakarra izango da, eta ez du dedikazio esklusiborik izan behar. Egin beharreko lanen plangintza, jarraipena eta kontrola egiteaz eta horien kalitate-maila egiaztatzeaz arduratuko da. Pertsona horrek jasoko ditu BiscayTIK Fundazioaren argibide orokorrak, eta erantzukizun horren hizketakidea izango da.

Fundación BiscayTIK Fundazioak lantaldeei buruzko ikuskaritzak egiteko eskubidea dauka, gutxieneko taldea lanean ari dela egiaztatzeko, eta hori ez betetzea, zigorrerako motibo izango da.

Kontratuak dirauen bitartean, lantaldearen osaketan egin daitezkeen aldaketek ezin izango dituzte memoria deskribatzailean adierazitako ezaugarriak aldatu. Edonola ere, aldaketa horiek BiscayTIK Fundazioari jakinarazi beharko zaizkio aldez aurretik eta BiscayTIK Fundazioaren berariazko baimena izan beharko du

Esleipendunak lantaldea etengabe prestaturik mantentzeko ardura hartuko du, Fundación BiscayTIK Fundazioak eskaturiko teknologia/funtzionalitate horietan. Prestakuntza horren kostua, enpresa esleipendunak prestakuntza hori jasotzeko jartzen dituen langileen dedikazioa bezala, haren konturakoa izango da.

Enpresa esleipenduneko langileek beharrezko dituzten ekipamendua, baimenak, komunikazioak eta joan-etorriak enpresak berak ordaindu beharko ditu.

Esleipendunak zerbitzua ematen duten langileen kontrola eta ikuskapena gauzatuko du, eta gaixotasun, opor edo hutsegite kasuetan kualifikatutako beste langile batekin ordeztuko du.

Hornitzaileak proposatutako lantaldeak karatulako 16.b ataletan eskatutako baldintzak bete beharko ditu.

4.2 Zerbitzuaren ordutegia

Zerbitzuaren gutxieneko ordutegia:

Neguko ordutegia (irailaren 1etik ekainaren 30era):

- Astelehenetik ostegunera, 08:30etik 18:30era.
- Ostiraletan, 08:00etatik 14:00etara.

Udako ordutegia (uztailaren 1etik abuztuaren 31ra) :

- Astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 14:00etara

Salbuespenezko kasuetan, BiscayTIK Fundazioak eskatu ahalko du zerbitzuak aurreko lerroaldeetan zehazturikoez bestelako ordu edo egun batzuetan eman daitezela, plangintza baten arabera eta zerbitzuaren beharrak direla medio, betiere, hala nola, inguruneen arteko promozioa, planifikatutako esku-hartzeak, etab. Salbuespen hauek zerbitzu arruntaren barruan egongo dira, eta beraz kostu bardina.

Dena dela, 24x7 ARRETA LEIHO bat ere eskatzen da; bertan, zerbitzuaren arduradunen baten telefono mugikorra egon behar da eskuragarri, larrialdiko egoerak edo planifikatu gabeko gertakizun-egoerak jakinarazi ahal izateko.. Zerbitzu horren ordu bakoitzeko prezioa (hala eskatzen denean) ordu arruntaren bikoitza izango da.

4.3 Aurkezteko ezarritako denbora

Lantaldearen edozein partaide Fundación BiscayTIK Fundazioan aurkeztuko da bi ordu baino lehenago BiscayTIK Fundazioak horrela eskatzen badu. *Ez da onartuko puntu hau betetzen ez duten eskaintzarik.*

4.4 Entregatzekoak

Dokumentuak euskarri elektronikoan entregatuko dira, proiektuaren jarraipena egin ahal izateko. Dokumentu horiek eguneratu egin beharko dira proiektuan zehar, dokumentazioaren historiko bat eginez. Gutxienez honako entregagaiak egin beharko dira:

- Diseinu funtzionala.
- Diseinu teknikoa.
- Proben plana.
- Prestakuntza plana.
- Erabiltzailearen eskuliburua.
- Integrazioaren eskuliburua.
- Esplotazioaren eskuliburua.

- Instalazioaren eskuliburua.
- Proben Emaitzen txostena.
- Iturri Kodea.
- Abiatze txostena.
- Jarraipen txostenak.
- Itxiera txostena.
- Bilera Aktak.
- Zerbitzuarekin zerikusia duten beste dokumentu batzuk

4.5 Lanen kontrola

BiscayTIK Fundazioak egindako lanen gaineko kalitate kontrola egitea beretzat gordetzen du. Horrela, gutxieneko baldintzak betetzen ez dituztenak gaitzetsi ahalko ditu, bere irizpide propioei jarraiki. Hori guztia BiscayTIK Fundazioak atzerapenen edo kontrataturiko zerbitzuen kalitate baxuaren ondotik jar ditzakeen penalizazioen kaltetan izan gabe egingo da. Halaber, kontratua ebazteko arrazoi justifikatua izan daiteke.

Enpresa esleipendunak irtenbide mekanizatuak jarriko ditu zerbitzuaren kudeaketa eta jarraipenerako.

4.6 Jabetza intelektuala

Esleipendunak BiscayTIK Fundazioari lagako dizkio kontratu honen baitan eratutako plan, sorkuntza eta dokumentu guztien egile-eskubideak eta jabetza intelektualeko eskubideak. Jabetza intelektualari dagozkion eskubideen lagapenak ez du denbora-mugarik izango eta esleipendunak kobratuko duen ordainsariaren barne dagoela ulertuko da. Ondore horietarako, BiscayTIK Fundazioak esleipendunaren lana orokorki aldatzeko, eraldatzeko, erreproduzitzeko, banatzeko, argitaratzeko, erakusteko, erabiltzeko eta ustiatzeko eskubidea izango du.

Esleipendunak ezin izango du ikerketa osoa edo zati bat erabili, ez zuzenean ezta zeharka ere, munduko edozein lekutan egin lezakeen beste enkargu batean.

Lizitatzaileak BiscayTIK Fundazioari eman beharko dizkio fitxategi guztien iturriak, baita erabilitako baliabide teknologiko guztiak ere.

4.7 Bermealdia

Enpresa adjudikaziodunak era egokian burutu beharko ditu kontratatu diren lanak eta horietan egon daitezkeen eta kontratuaren indarraldian jakinaraziko zaizkion akatsak zuzendu beharko ditu. Kontratuaren indarraldia amaitu ondoren bermealdiak indarrean jarraituko du gutxienez sei hilabeteko epean.

Bermealdia baliagarria da BiscayTIK Fundazioko pertsonalak lanen betearazpenean edo garapenean aztertu eta berrikusi arren edo frogaketa, balorazio edo emate partzialetan onartu arren.

Enpresa adjudikaziodunaren konpromisoa da bere akatsen edo beste aplikazioen edo kanpoko esku hartzeen ondorioz ez eragindakoen funtzionaltasun ezak konpontzea eta BiscayTIK Fundaziarentzat inolako kargurik eragin gabe egitea.

4.8 Genero ikuspegia

Dagozkien proposamenak egin eta aurkezteko, enpresa lizitatzaileek hizkera ez sexista erabili beharko dute. Halaber, enpresa esleipendunak, kontratua indarrean den bitartean, hizkera ez sexista erabili beharko du behin betiko dokumentu guztietan, izan idatziak edo digitalak, eta, pertsonei dagokien edozein estatistika egiteko, datuak sexuen arabera banandu beharko ditu. Hori guztia Emakumeen eta gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 2.3 artikuluari jarraikiz, zeinean errespetatu beharreko printzipio orokorrak zehazten baitira.

Enpresa esleipendunak kontratuaren helburu den prestazioa egin izanaren azken justifikazioan, hala badagokio, txosten bat aurkeztu beharko du, kontratazioan generoak izan duen eraginari buruz, adierazleak eta datuak sexuen arabera banatuta, hala erabiltzaileenak nola onuradunenak, edo zerbitzua ematen duten langileenak, aplikatutako berdintasun-neurriak ebaluatzeko aukera izateko.

5 ARGIBIDEAK

Edozein kontsulta edo argibiderako eta eskaintzak bidaltzeko, BiscayTIK Fundazioak ondorengo helbidea jartzen du enpresa eskaintzaileen eskura:

eskaintzak@biscaytik.eus

Hala badagokio, lizitatzaileek eskatutako informazio osagarria edo pleguei nahiz dokumentazio osagarriari buruz dituzten zalantzen gaineko argibideak eskaintzak jasotzeko ezarritako eguna baino gutxienez 6 egun natural lehenago emango dira, betiere, eskaera eskaintzak jasotzeko epea amaitu baino gutxienez 8 egun natural lehenago egin bada.

Izenpetua: Alaitz Etxeandia Arteaga

BiscayTIK Fundazioko Zuzendari Nagusia

I.ERANSKINA – GIZA TALDEAREN KAUDIMENA

Eskatutako gutxieneko zehaztapenak	Proposatutako balioa	Eskatutako balioa
Proiektuburu bat (1), gutxienez 5 urteko esperientzia egiaztatua duena proiektu honen eremuko proiektuen kudeaketan. Zehaztapen Teknikoen Txostenean adierazten den bezala, profil hori ez da zenbatuko gutxienez pertson bateko taldean.	(urteetan)	>=5 urte
Analista tekniko bat (1), egiaztatutako nahikoa esperientzia duena zehaztapen teknikoen txostenaren 2.2. atalean deskribatutako inguru; hiru (3) urtetik gorako esperientzia egiaztatu beharko da	(urteetan)	> 3 urte

Pertsona berak profil bereko ingurune tekniko batean baino gehiagoan justifikatu ahalko du kaudimen teknikoa.

Eskakizun horiek ez betetzea baztertzeko arrazoia izango da langile taldearentzat. **Edozein profiletarako, informazio hau berariaz EZ gehitzea ez-betetze gisa interpretatuko da.**

Gutxieneko baldintza teknikoak bermatzeko konprometituta dagoen taldea osatzen duten kideak proiektuan izendatuta daudenak izango dira.